

SOCIETE LAC-EXPO DES FOIRES, CONGRES ET DE LA FORMATION
 En Abrégé LAC-EXPO.SA OU SFC.SA /12, avenue des Etats Unis d'Amérique-BelvédèreTunis 1002./ Tél.: 71 781 651 / Fax: 71 890 416

SFC **DÉPARTEMENT FORMATION** Structure privée de formation
ORGANISATION DES SÉMINAIRES N° d'enregistrement: 08/925/11
DE LA FORMATION ET DES CONGRÈS E-mail: marketing@sfc-formation.com
 site web: www.sfc-formation.com.tn



THEME DU SEMINAIRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET PRATIQUE
AMELIORATION DE LA QUALITE

Le 15 et 16 Juillet 2010 à l'hôtel DIPLOMAT à Tunis Lafayette

Animé par : **Abdelwaheb JEBARI** : Consultant Auditeur et Formateur en Management de la Qualité et Management environnemental

PRIX : 250 DT.HT soit 280 DT.TTC Par participant Ce séminaire peut bénéficier de l'avance sur TFP ou des droits de tirage pour le financement de la formation selon les conditions légales (décret 2009-292 du 02/02/2009 et l'arrêté d'application du 10/02/2009), telle que pour la formation professionnelle pratique, l'avance récupérée et déduite de TFP est 50% du SMIG par jour et par participant soit environ 125 DT x 2 jours = 250 DT.HT soit la déduction au niveau de la TFP de environ la totalité du montant payé.

Public concerné : dirigeants et cadres des entreprises / Une riche documentation est distribuée aux participants, qui reçoivent une attestation, un support de formation avec cartable, stylo, bloc note / Avec l'étude des cas évoqués par les participants vécus dans leurs entreprises

PROGRAMME 1^{ère} JOURNEE (le 21/07/2010) :
8h00 à 11h00

- 1- Notion d'amélioration continue de la qualité :
 - 1.1- L'entreprise à la recherche de l'excellence et de la compétitivité
 - 1.2- Les outils de base d'amélioration de la qualité
 - 1.3- Processus continu et permanent
 - 1.4- Objectifs clairement définis
- 2- Les gains de la qualité :
 - 2.1- Augmentation des marges bénéficiaires
 - 2.2- Diminution des coûts de non-qualité
 - 2.3- Amélioration de l'efficacité et de l'efficience des processus
 - 2.4- Soutien à l'augmentation du chiffre d'affaires
 - 2.5- Rigueur dans les méthodes de travail
 - 2.6- Transcription et formalisation du savoir-faire
 - 2.7- Traçabilité
 - 2.8- Amélioration de la satisfaction du client
 - 2.9- Renforcement de l'image de l'entreprise

11h00 à 11h15 : Pause café
11h15 à 14h00

- 3- Les coûts de la non-qualité :
 - 3.1- Anomalies et erreurs internes (mauvais produits/services, incidents, pollutions, procédés superflus...)
 - 3.2- Anomalies externes (remboursement des clients, pénalités de retard, contrats perdus, coûts de garantie, client insatisfait ...)
 - 3.3- Détection (identification) de ces anomalies.

14h00 : Déjeuner

PROGRAMME 2^{ème} JOURNEE (le 22/07/2010) :
8h00 à 11h00

- 4-Méthodes et moyens d'amélioration de la qualité :
 - 4.1- Ecoute continue du client
 - 4.2- L'écoute est l'affaire de tous, personnel et encadrement
 - 4.3- Analyser les informations recueillies concernant la qualité perçue et la qualité attendue par les clients, pour prendre les décisions correctives ou anticipatives qui en découlent.
 - 4.4- Les cinq meilleures pratiques pour satisfaire le client
- 5- Implication du personnel :
 - 5.1- Le personnel est un levier essentiel pour développer une dynamique de progrès continu
 - 5.2- La prise en compte et la valorisation des initiatives des salariés
 - 5.3- Le travail par petits groupes
 - 5.4- La formation
 - 5.5- Valoriser les initiatives et les résultats
 - 5.6- Aider à surmonter les difficultés qui se présentent.

11h00 à 11h15 : Pause café
11h15 à 14h00

- 6- Moyens et techniques de surveillance, de mesure et d'amélioration des prestations :
 - 6.1- Mesure de l'efficacité des processus par objectif
 - 6.2- Mesure de la performance du SMQ
 - 6.3- Mesure de la conformité du produit / service aux exigences du client
 - 6.4- Surveillance de la satisfaction client
 - 6.5- Traitement des non-conformités
 - 6.6- Actions correctives et préventives et amélioration continue
- 14h00 : Déjeuner**

Objectifs de formation : A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :
 - Améliorer la performance, la réactivité et la qualité de Service / Produit.
 - Mieux gérer l'ensemble des processus de l'organisme.
 - Analyser de manière préventive les opérations sans valeur ajoutée.
 Eviter les gaspillages

Bulletin d'inscription
 Séminaire de formation
AMELIORATION DE LA QUALITE

Société :
 Forme juridique:
 Activité:.....
 Responsable formation:
 Adresse :
 C P : Ville
 Pays :
 Tél. : Fax
 E-mail :

LES PARTICIPANTS

Je confirme la participation de la (des) personne(s) suivante(s) au séminaire de formation.

Nom et Prénom	Fonction	Tel	E-mail

Prix de participation : 250 DT.HT par participant soit 280 DT.TTC.

Montant total:DT

MODALITES DE REGLEMENT

CHEQUE VIREMENT ESPECE

A l'ordre de la société LAC-EXPO des foires congrès et formation.
 12, Avenue des Etats Unis d'Amérique, 3ème étage, Belvédère, Tunis-1002
 RIB N°: 10/113/108/103347/5/788/03

AGENCE STB BANK - LE BELVEDERE- TUNIS

Fait à le

Cachet de la société

Nom du signataire

NB: SVP au cas où l'activité de votre entreprise n'est pas concernée par nos envois de mails ou Fax programmés par PC, veuillez transmettre à notre e-mail ou Fax sus indiqué votre souhait de ne plus les recevoir en mentionnant par écrit la dénomination de votre société dans votre réclamation, pour nous permettre d'éliminer votre entreprise de notre répertoire.

Dénomination société à annuler du repertoire
 Numéro fax à annuler du repertoire